

کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت موضوع مصوبه شماره ۱۳۱۴۰۱/ت/۴۱۰۴۸ هـ مورخ ۱۳۸۷/۷/۳۰ هیأت محترم وزیران در جلسه مورخ ۱۳۸۷/۱۱/۱۲ در راستای اجرای ماده ۱ قانون توسعه حمل و نقل و ماده ۱ تصویب نامه شماره ۹۲۳۰۸/ت/۴۰۵۸۷ مورخ ۱۳۸۷/۶/۷ وزیران عضو ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت فراهم آوردن بسترهای لازم برای کاهش امور تصدی های دولت و اجرای مواد مرتبط در فصل دوم قانون مدیریت خدمات کشور مصوب ۱۳۸۶/۷/۲۴ و کاهش تقاضای سفر آیین نامه اجرایی ایجاد و بهره‌برداری دفاتر پیشخوان خدمات دولت (و بخش عمومی غیر دولتی) مشتمل بر ۲۴ ماده و ۸ تبصره و ۶ پیوست به شرح زیر تدوین می‌گردد.

### ماده ۱- تعاریف

هر یک از عناوین زیر که در این آیین نامه بکار برده شده است دارای معانی تعریف شده در این ماده می باشد.

**قانون:** قانون توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت

**ستاد:** ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت

**آیین نامه:** آیین نامه ایجاد و بهره‌برداری از دفاتر پیشخوان خدمات

**کمیسیون:** کمیسیون تنظیم مقررات ارتباطات

**سازمان:** سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی

**پروانه:** حق اعطاء شده به دارنده پروانه توسط سازمان برای ارائه خدمات موضوع این آیین نامه

**دارنده پروانه:** شخص حقیقی و یا حقوقی که برابر مقررات این آیین نامه با دریافت پروانه و تاسیس دفتر مبادرت به عرضه خدماتی به مشتریان می نماید که توسط دستگاه های خدمات دهنده در اختیار وی قرار داده می شود.

**تشکل صنفی:** تشکلی که در چارچوب ماده ۱۳۱ قانون کار و امور اجتماعی مصوب ۶۹/۸/۲۹ در رابطه با موضوع پروانه تشکیل شده باشد.

دستگاه های خدمات دهنده: دستگاه های اجرائی مشمول ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری و شرکت های غیردولتی و بخش خصوصی که خدمات موضوع پروانه را تامین و پس از هماهنگی با کارگروه جهت عرضه در اختیار دارنده پروانه قرار می دهند.

کارگروه استانی: هیأتی متشکل از استاندار و یا نماینده تام الاختیار وی به عنوان رئیس، نماینده سازمان، نماینده تشکل صنفی در استان به عنوان اعضاء با حق رای و حسب مورد نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده به عنوان مدعو (بدون حق رای) در هر استان تشکیل می شود. ضمناً محل دبیرخانه کارگروه توسط استاندار تعیین می شود.

دفتر: دفتر پیشخوان خدمات شهری و یا روستایی

متقاضی: شخص حقیقی و یا حقوقی خواهان پروانه دفتر

موافقت اصولی: مجوز اولیه صادره برای متقاضی از سوی کارگروه استانی

مشتری: شخص حقیقی یا حقوقی که درخواست استفاده از خدمات عرضه شده در دفتر را دارد.

قرارداد: قرارداد منعقد بین دستگاه خدمات دهنده و دارنده پروانه

تعرفه: مبالغی است که توسط دستگاه خدمات دهنده بر اساس مقررات جاری کشور تعیین و به دفاتر جهت وصول از مشتری ابلاغ می گردد.

کارمزد: مبلغی است که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد در زمان ارائه خدمات از مشتری مستقیماً دریافت خواهد کرد.

حق الزحمه: مبالغی است که دارنده پروانه برابر قرارداد منعقد پس از ارائه خدمات از دستگاه خدمات دهنده دریافت خواهد کرد.

### ماده ۲- موضوع پروانه

پروانه برای ارائه کلیه خدمات دستگاه های اجرایی مشمول ماده ۵ قانون خدمات کشوری (موضوع بند ۱ و تبصره ذیل تصویب نامه شماره ۹۲۳۰۸/ت/۴۰۵۸۷ک مورخ ۸۷/۶/۷ کمیسیون موضوع اصل ۱۲۸ قانون اساسی) و شرکتهای غیردولتی و بخش خصوصی به متقاضی واجد شرایط مطابق پیوست شماره ۲ اعطا می شود.

### ماده ۳- وظایف سازمان

۱-۳- ابلاغ کلیه آیین نامه ها، دستورالعمل ها، ضوابط و معیارهای فنی به کارگروه های استانی جهت اعمال و اجرای آنها

۲-۳- بررسی تقاضاهای صدور، تمدید و لغو پروانه و ابلاغ نتایج حاصله به کارگروه‌های استانی

۳-۳- تدوین و تنظیم گزارش عملکرد دفاتر و پیشرفت کار و اقدامات مرتبط با آیین‌نامه بصورت دوره‌های سه (۳) ماهه به ستاد تبصره- سازمان می‌تواند در موارد خاص، با شرایطی وظایف ۱-۳ و ۲-۳ را به کارگروه‌های استانی تفویض کند.

### ماده ۴- وظایف کارگروه استانی

۱-۴- راهبری، هدایت، نظارت و ارزیابی فعالیت‌های دفاتر در سطح استان

۲-۴- بررسی ظرفیت‌های توسعه دفاتر در سطح استان و برگزاری فراخوان ثبت نام متقاضیان، صدور موافقت اصولی و تعیین صلاحیت آنها و ارائه به سازمان جهت صدور پروانه در چارچوب مقررات

۳-۴- پیش‌بینی برای استقرار سامانه الکترونیکی برای دریافت نقطه نظرات و شکایات مردمی از سطح و کیفیت ارائه خدمات توسط دفاتر و دستگاه‌های خدمات دهنده

۴-۴- بررسی مسائل و مشکلات و حل و فصل اختلافات فیما بین دستگاه‌های خدمات دهنده و دارندگان پروانه و مشتریان و در صورت عدم حل اختلافات ارجاع موارد به سازمان

۵-۴- نظارت بر مراحل اجرائی تنظیم قراردادهای و شرایط و الزامات قرارداد فیما بین دارندگان پروانه و دستگاه‌های خدمات دهنده

تبصره- نظام‌نامه داخلی کارگروه‌های استانی در خصوص تشکیل دبیرخانه و وظایف آن در پیوست شماره ۵ آیین‌نامه درج شده است.

### ماده ۵- غیر انحصاری بودن پروانه

به منظور جلوگیری از ایجاد انحصار و تضمین عرضه رقابتی خدمات موضوع این آیین‌نامه، سازمان حق صدور پروانه‌های متعدد مشابه را در یک ناحیه جغرافیایی برای خود محفوظ می‌دارد.

### ماده ۶- اصل پرهیز از تبعیض

اساس کار در صدور پروانه و اجرای آن و عرضه خدمات، رعایت اصل عدم تبعیض می‌باشد. مشتریان، دارندگان پروانه (از طریق تشکل صنفی مربوطه) و یا متقاضی آن و دستگاه‌های خدمات دهنده می‌توانند موارد تبعیض احتمالی را در صورت وقوع و مشاهده، به

کارگروه استانی اعلام و رفع آن را درخواست کنند. کارگروه استانی باید به محض وصول گزارش مطابق پیوست شماره ۳ آیین‌نامه اقدام نماید.

### ماده ۷- دسترسی و سطح خدمات

برای عرضه خدماتی که نیازمند داشتن اطلاعات مشتریان توسط دفاتر می باشد، لازم است دستگاه های خدمات دهنده، امکانات ضروری جهت دسترسی دفاتر به این اطلاعات را فراهم نمایند. چگونگی دسترسی و سطح آن بر اساس دستورالعمل‌هایی خواهد بود که دستگاه های خدمات دهنده تهیه و ابلاغ خواهند کرد.

### ماده ۸- اعتبار پروانه و نحوه تمدید مدت آن

۸-۱- پروانه به مدت سه سال اعتبار دارد و تمدید اعتبار آن برای مدت مشابه و به صورت متوالی ممکن می باشد. دارنده پروانه در صورت درخواست تمدید پروانه بایستی حداقل ۳ ماه پیش از خاتمه اعتبار آن، تقاضای کتبی خود را به کارگروه تسلیم نماید و سازمان پس از تأیید کارگروه نسبت به تمدید پروانه اقدام خواهد کرد.

۸-۲- در صورتی که دارنده پروانه تصمیم به خاتمه فعالیت داشته باشد موظف است حداقل سه ماه قبل از آن، درخواست کتبی خود مبنی بر انصراف از فعالیت را به کارگروه تسلیم نماید.

۸-۳- در صورت عدم تمدید اعتبار پروانه و یا خاتمه فعالیت، دارنده پروانه سه ماه فرصت دارد نسبت به تسویه حساب و تحویل اقلام و اسناد دریافتی از دستگاه های خدمات دهنده اقدام و به فعالیت های خود خاتمه دهد. دستگاه های خدمات دهنده پس از تسویه حساب موظفند حداکثر ظرف مدت سه ماه تضمین‌های سپرده شده از سوی دارنده پروانه را آزاد نمایند.

### ماده ۹- تعرفه ها و شرایط آن

دارنده پروانه و دستگاه های خدمات دهنده ملزم به رعایت مقررات و ضوابط مالی و تعرفه های مصوب ابلاغی از سوی مراجع قانونی ذیربط می باشند.

تبصره- دستگاه‌های خدمات دهنده مسئولیت تعیین و ابلاغ تعرفه، مقررات و ضوابط مالی مرتبط را پس از تأیید مراجع قانونی دارند.

### ماده ۱۰- رعایت سایر الزامات قانونی

دارنده پروانه متعهد است کلیه تعهدات تعیین شده از سوی مراجع قانونی و قضائی در ارتباط با خدمات موضوع پروانه که از طریق دستگاه های خدمات دهنده به وی ابلاغ می شود را در مهلت تعیین شده به انجام رساند. تبعات ناشی از عدم رعایت قوانین و ارتکاب تخلفات، تماماً متوجه دارنده پروانه می‌باشد.

### ماده ۱۱- نقض اجرای شرایط پروانه و قصور در انجام تعهدات

۱۱-۱- شرایط آیین‌نامه و الزامات مندرج در پیوست‌های آن (پیوست‌های ۶ گانه) جزء لاینفک پروانه صادر شده می‌باشد.

۱۱-۲- دستورالعمل نظارت و بازرسی و رسیدگی به تخلفات تحت عنوان پیوست شماره ۳ این آیین‌نامه، روش رسیدگی و صدور احکام اداری را در این رابطه تعیین می‌نماید.

### ماده ۱۲- کیفیت و استانداردها

دارنده پروانه ملزم به رعایت مقررات کیفیت ارائه خدمات و استانداردهای مندرج در دستورالعمل‌های دستگاه‌های خدمات‌دهنده می‌باشد.

### ماده ۱۳- نظارت

دارنده پروانه موظف است امکانات لازم برای نظارت بر کلیه تجهیزات و مستندات را برای نمایندگان رسمی سازمان و یا کارگروه استانی فراهم آورد.

تبصره- دستگاه‌های خدمات‌دهنده در حیطه خدمات مرتبط و در چارچوب قرارداد منعقد شده با رعایت مفاد پیوست شماره ۳ این آیین‌نامه می‌توانند فعالیت‌های دفاتر طرف قرارداد خود را مورد نظارت قرار دهند.

### ماده ۱۴- شرایط و مقررات مالی

مقررات و شرایط مالی مرتبط با موضوع این پروانه در پیوست شماره ۴ درج گردیده و دارنده پروانه و دستگاه‌های خدمات‌دهنده ملزم به رعایت مفاد آن می‌باشند.

### ماده ۱۵- نقل و انتقال حقوق ناشی از پروانه به غیر

۱۵-۱- انتقال به غیر در صورت احراز شرایط توسط انتقال‌گیرنده مطابق مفاد این آیین‌نامه و با تایید کارگروه بلامانع است. در این صورت کارگروه استانی موارد را جهت انتقال پروانه به سازمان پیشنهاد می‌نماید.

۱۵-۲- با انتقال پروانه به نام شخص انتقال‌گیرنده، کلیه تعهدات اجرائی، مالی و قراردادی به وی منتقل خواهد شد.

### ماده ۱۶- لغو پروانه

سازمان در موارد ذیل پروانه را لغو و در صورت عدم تسویه حساب، دستگاه‌های خدمات‌دهنده بر اساس قرارداد منعقد شده جهت وصول مطالبات خود اقدام خواهند کرد:

- ۱۶-۱- انحلال دفتر برابر قوانین و مقررات موضوعه
- ۱۶-۲- در صورتی که تخلف دارنده پروانه برابر مفاد مندرج در پیوست شماره ۳ منجر به لغو پروانه شود.
- ۱۶-۳- هر گاه ثابت گردد اسناد و مدارک ارائه شده جهت اخذ پروانه جعلی و خلاف واقع بوده است.
- ۱۶-۴- هرگاه دارنده پروانه درخواست خاتمه فعالیت کرده باشد.

**ماده ۱۷- حوادث غیرمترقبه**

در صورت وقوع شرایط غیر قابل پیش بینی از جمله و نه محدود به حوادث طبیعی، جنگ، سیل، زلزله و همچنین تصمیمات ویژه و اثرگذار حکومتی، وضع قوانین حاکم از سوی مراجع ذیصلاح، حل و فصل موارد در جهت حفظ منافع دستگاه‌های خدمات دهنده و دارنده پروانه با رعایت مقررات جاری کشور به عهده کارگروه می باشد.

**ماده ۱۸- تعهدات دارنده پروانه**

۱۸-۱- دارنده پروانه و کارکنان وی مکلف به رعایت شئون اسلامی و اداری و مقررات طرح تکریم ارباب رجوع می‌باشند.

۱۸-۲- انجام کلیه خدمات بر اساس مفاد این آیین‌نامه و پیوست‌های آن و دستورالعمل‌های اجرائی دستگاه خدمات دهنده.

۱۸-۳- دارنده پروانه موظف است یک نسخه کامل از دستورالعمل‌ها، بخشنامه‌ها، آیین‌نامه‌ها و فهرست تعرفه‌های ابلاغی از طرف سازمان، دستگاه‌های خدمات دهنده و سایر مراجع ذیربط را در محل دفتر به صورت مرتب نگهداری نماید و در صورت لزوم به کارکنان تحت سرپرستی که عوامل اجرائی دفتر می‌باشند آموزش داده و بر اجرای صحیح و دقیق آن‌ها مراقبت و نظارت کامل معمول دارد.

۱۸-۴- دارنده پروانه موظف است درآمد حاصله از ارائه خدمات را مطابق دستورالعمل‌های مالی دستگاه خدمات دهنده به حساب تعیین شده در مهلت مقرر واریز نماید.

۱۸-۵- دارنده پروانه مکلف است نسبت به نصب تابلوی خدمات قابل ارائه و تعرفه آنها در محل دفتر و در مقابل دید مشتریان اقدام نماید.

۱۸-۶- حفظ و حراست از اسناد و مدارکی که به تشخیص دستگاه خدمات دهنده نیازمند نگهداری و مراقبت ویژه می باشد و عدم افشای آنها نزد غیر به عهده دارنده پروانه می باشد.

- ۷-۱۸- دارنده پروانه موظف به همکاری لازم با بازرسان و ناظران اعزامی از سوی سازمان، کارگروه استانی، دستگاه خدمات دهنده (در حیطه خدمات مربوط) و سایر مراجع قانونی و نظارتی حسب مورد با ارائه کارت شناسائی و معرفی نامه رسمی می باشد.
- ۸-۱۸- دارنده پروانه مکلف است مطابق با ساعات کاری اعلام شده از سوی کارگروه استانی، خدمات موضوع پروانه را به مشتریان ارائه دهد.
- تبصره-۵- دارنده پروانه موظف است برنامه ساعت کاری خدمات قابل ارائه دفتر را بطور مناسب در محل قابل رویت برای مشتریان الصاق نماید.
- ۹-۱۸- دارنده پروانه مکلف است آدرس، شماره تلفن، شماره نمابر و آدرس الکترونیکی کارگروه استانی را به طریقی که به وی ابلاغ می‌شود برای دریافت شکایت‌ها و پیشنهادهای در معرض رؤیت مراجعین و مشتریان قرار دهد.
- ۱۰-۱۸- در صورتی که دارنده پروانه متقاضی تغییر مکان دفتر باشد می تواند تقاضای خود را به دبیرخانه کارگروه استانی ارائه نماید. کارگروه استانی پس از بررسی و تایید تقاضا، مجوز تغییر مکان دفتر را صادر و به دارنده پروانه ابلاغ نموده و تصویر آن را به همراه اصل پروانه جهت اصلاح نشانی در پروانه به سازمان ارسال می نماید.
- تبصره ۱- تغییر مکان دفتر در داخل یک استان با موافقت کارگروه استانی و تغییر مکان دفتر به استان دیگر با موافقت کارگروه های استانی مبداء و مقصد امکان پذیر است.
- تبصره ۲- دارنده پروانه حق ایجاد شعبه برای ارائه خدمات موضوع پروانه را ندارد.
- ۱۱-۱۸- دارنده پروانه مکلف به رعایت کلیه قوانین و مقررات جاری از قبیل قانون کار، تامین اجتماعی و بیمه، حفاظت و ایمنی و بهداشت محیط کار در خصوص کارکنان خود می باشد.
- ۱۲-۱۸- در صورت غیبت هر یک از کارکنان دفتر، دارنده پروانه مکلف به تامین نیروی آموزش دیده به عنوان جایگزین می باشد به نحوی که به فعالیت های جاری دفتر صدمه ای وارد نشود.
- ۱۳-۱۸- دارنده پروانه موظف است در صورت نیاز به منظور بروز رسانی و مبادله اطلاعات با دستگاه خدمات دهنده و سرویس دهی مطلوب به متقاضیان خود، نسبت به ایجاد شبکه های برخط (Online) با دستگاه خدمات دهنده اقدام کند.
- ۱۴-۱۸- دارنده پروانه مکلف است گزارشهای واصله از شاکیان و مشتریان دستگاههای خدمات دهنده را جهت اتخاذ تصمیم نهایی به دبیرخانه کارگروه استانی منعکس نماید.
- ماده ۱۹- تعهدات دستگاه خدمات دهنده

۱۹-۱- دستگاه خدمات دهنده موظف است شرایط و تسهیلات لازم جهت دریافت کارمزد از مشتریان و حق الزحمه ارائه خدمات را برای دارنده پروانه در قبال ارائه خدمات فراهم کند.

۱۹-۲- دستگاه خدمات دهنده مکلف است گزارشهای واصله از شاکیان و مشتریان دفاتر را بررسی و در صورت لزوم جهت اتخاذ تصمیم نهایی به دبیرخانه کارگروه استانی منعکس نماید.

۱۹-۳- دستگاه خدمات دهنده مکلف است یک نسخه از قرارداد منعقد بین خود و دارنده پروانه را حداکثر ظرف مدت یک ماه پس از تاریخ عقد قرارداد به دبیرخانه کارگروه استانی ارسال نماید.

۱۹-۴- دستگاه خدمات دهنده موظف است آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌های اجرایی، فرم‌های اطلاعاتی، تجهیزات و امکانات اختصاصی، مهرهای اداری و نرم‌افزارهای مورد نیاز دفاتر را به صورت رایگان به دارنده پروانه تحویل نماید.

۱۹-۵- دستگاه خدمات دهنده موظف است در خصوص آموزش دارنده پروانه و کارکنان زیربط به صورت رایگان اقدامات لازم را به عمل آورد.

۱۹-۶- دستگاه خدمات دهنده موظف است تعرفه‌های جدید و هرگونه تغییرات بعدی اعلام شده از سوی مراجع قانونی مربوط را قبل از تاریخ اجرا به دارنده پروانه منعکس کند.

۱۹-۷- دستگاه خدمات دهنده مکلف است حداکثر ظرف مدت یک ماه بعد از تاریخ امضاء قرارداد، خدمات موضوع قرارداد را در اختیار دارنده پروانه قرار دهد.

۱۹-۸- دستگاه خدمات دهنده موظف است دستورالعمل‌های جدید و یا اصلاحی مرتبط با گردش کار اجرایی، فنی و تخصصی دفتر را جهت اجرا به دارنده پروانه ابلاغ نماید.

### ماده ۲۰- مکاتبات رسمی

۲۰-۱- کلیه مکاتباتی که با دارنده پروانه به صورت حضوری، پستی، نمابر و یا پست الکترونیکی به آخرین آدرس‌های اعلام شده وی انجام می‌گردد، به عنوان مکاتبات رسمی تلقی می‌شود. در خصوص ارسال مکاتبات به صورت الکترونیکی (نمبر، پست الکترونیکی) اخذ تأییدیه از دارنده پروانه ضروری است.

۲۰-۲- هرگونه تغییر شماره تلفن، نمابر، پست الکترونیکی و آدرس پستی حداکثر ظرف مدت ۷۲ ساعت باید به اطلاع کارگروه استانی و دستگاه‌های خدمات دهنده طرف قرارداد برسد.

### ماده ۲۱- مرجع نهایی حل اختلاف

سازمان مرجع نهایی رسیدگی به تمامی اختلافات فی مابین کارگروه استانی، دستگاه‌های خدمات دهنده و دارنده پروانه می‌باشد.



**ماده ۲۲- مرجع تفسیر مفاد آیین‌نامه**

هرگونه تفسیر در خصوص مفاد این آیین‌نامه و پیوست‌های آن در صلاحیت ستاد مدیریت حمل و نقل و سوخت می‌باشد و سازمان موظف است هر سه (۳) ماه یکبار گزارش اجراء و پیشرفت اقدامات مربوط را به ستاد گزارش نماید.

**ماده ۲۳- کلیه آیین‌نامه‌ها و مقررات مغایر با این آیین‌نامه لغو می‌گردد.**

**ماده ۲۴- تاریخ تصویب**

این آیین‌نامه مشتمل بر ۲۴ ماده و ۸ تبصره و ۶ پیوست در جلسه مورخ ۱۳۸۷/۱۱/۱۲ به تصویب نمایندگان ویژه رییس جمهور در کارگروه توسعه حمل و نقل عمومی و مدیریت مصرف سوخت رسید.

## پیوست شماره یک

### شرایط و امکانات دفاتر پیشخوان خدمات

۱- دفتر، باید در مناطق شهری حداقل فضای برابر با ۵۰ متر مربع و در مناطق روستائی ۲۰ متر مربع برای ارائه خدمات را داشته باشد و ترجیحا در طبقه همکف یا اول بوده و دارای کاربری مجاز باشد.

**تبصره ۱-** کلیه دفاتر خدمات ارتباطی و دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات که در زمان تصویب این آیین‌نامه با حداقل فضای ۵۰ متر مربع در مناطق شهری و ۳۰ مترمربع در مناطق روستائی مشغول فعالیت می‌باشند می‌توانند تحت عنوان دفاتر پیشخوان خدمات، تا زمان اتمام اعتبار پروانه خود به فعالیت ادامه دهند و پس از آن بایستی جهت اخذ پروانه جدید طبق شرایط این آیین‌نامه، به استثناء شرط بند ۱-۶ بخش اول پیوست شماره ۲ (مشروط به استخدام یک نفر با دارا بودن شرط بند ۱-۶ در صورت عدم تحقق شرط این بند توسط دارنده پروانه) اقدام نمایند.

**تبصره ۲-** سایر دفاتری که به عناوین مختلف مجوز فعالیت گرفته‌اند (نظیر دفاتر امور مشترکین تلفن همراه، آژانس‌های پستی، مراکز بهره‌برداری از تلفن راه دور و بین‌الملل، دفاتر پلیس+۱۰، دفاتر خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات نوع (ج) در مناطق شهری، دفاتر کارگزاریهای تامین اجتماعی، دفاتر فناوری اطلاعات شهرداریها و....) بر اساس این دستورالعمل به دفاتر پیشخوان خدمات تبدیل خواهند شد.

۲- در طراحی نمای بیرونی و چیدمان تجهیزات اداری و فنی دفتر موارد ذیل باید رعایت شود:

- تهیه و نصب تابلو با رنگ، آرم و نوشته معین مطابق نمونه‌ای که توسط سازمان ارائه می‌شود.
- فضای کافی به متقاضیان اختصاص یابد.
- امکانات لازم جهت ارائه خدمات به جانبازان، معلولین و سالمندان فراهم شود.
- تأمین تأسیسات بهداشتی (آبدارخانه و سرویس بهداشتی) برای کارکنان دفتر (این تکلیف در مجتمع‌های تجاری و اداری که دارای سرویس بهداشتی متمرکز هستند مصداق ندارد).
- در بالای باجه‌ها محل‌هائی برای نصب علائم دیداری و نوشتاری جهت اطلاع مشتریان پیش‌بینی شود.
- تابلوی تعرفه خدمات برای رؤیت متقاضی به نحوی نصب شود که در زمان توقف در جلوی باجه هم به راحتی قابل خواندن باشد.

۳- دفتر باید مجهز به تجهیزات فنی و اداری مورد نیاز شامل موارد ذیل باشد:

۳-۱- میز

۳-۲- صندلی و نیمکت مراجعین

۳-۳- امکانات ایمنی نظیر کپسول اطفای حریق و سیستم هشدار دهنده (دزدگیر)

۳-۴- داشتن تجهیزات رایانه ای متناسب با خدمات قابل ارائه

۳-۵- یک دستگاه نامبر

۳-۶- خطوط ارتباطی و دیتای متناسب با حجم خدمات قابل ارائه

۳-۷- وسایل حرارتی / برودتی مناسب

تبصره- تامین تجهیزات خاص که فقط برای دستگاه خدمات دهنده کاربرد تخصصی دارد بر عهده دستگاه خدمات دهنده می باشد. موارد اختلافی توسط کارگروه مورد بررسی و تصمیم گیری قرار خواهد گرفت.

پیوست شماره دو

شرایط متقاضیان و اسناد و مدارک مورد نیاز برای دریافت پروانه

الف- متقاضیان دریافت امتیاز پروانه دفاتر باید دارای مشخصات و شرایط ذیل باشند:

۱- اشخاص حقیقی

۱-۱- دارای تابعیت ایرانی

۲-۱- تدین به دین مبین اسلام یا سایر ادیان رسمی کشور

۳-۱- داشتن اهلیت قانونی و نداشتن پیشینه کیفری و عدم اشتغال به فساد منجر به محرومیت از حقوق اجتماعی و اعتیاد به مواد مخدر (ارائه تایید صلاحیتهای فردی توسط مراجع ذیصلاح) و نداشتن سابقه عضویت در گروهک‌های غیر قانونی

۴-۱- دارا بودن گواهی انجام خدمت وظیفه یا معافیت از انجام آن برای افراد ذکور

۵-۱- عدم اشتغال در تشکیلات دولتی با رعایت قوانین و مقررات جاری

۶-۱- دارا بودن حداقل مدرک تحصیلی کارشناسی مورد تایید وزارت علوم، تحقیقات و فناوری و یا حداقل ۱۰ سال سابقه کارشناسی کاربردی (بر اساس حکم کارگزینی) در دستگاههای دولتی.

۲- اشخاص حقوقی

۱-۲- شخص حقوقی باید غیر دولتی و محل ثبت آن در ایران باشد.

۲-۲- صاحبان امضاء آن تمامی شرایط مذکور در بندهای ۱ الی ۵ و مدیرعامل و یا یکی از صاحبان امضا آن علاوه بر بندهای مذکور، شرط بند ۶ بخش الف را نیز داشته باشند.

ب- صدور بیش از یک پروانه برای هر متقاضی در سطح کشور صرفاً با موافقت سازمان امکانپذیر می باشد.

ج- متقاضیانی که قبلاً پروانه دریافت کرده و پروانه آنها بنا به دلایلی به جز تخلف لغو شده باشد، می توانند پس از گذشت ۵ سال از تاریخ لغو پروانه، نسبت به ارائه درخواست پروانه اقدام کنند.

د- شرایط ایثارگری

اولویت‌های ایثارگری در زمان صدور پروانه به ترتیب عبارتند از:

اولویت ۱: خانواده شهداء و جانبازان ۷۰٪ و بالاتر

اولویت ۲: جانبازان ۲۵٪ تا ۷۰٪ و سایر ایثارگران

### پیوست شماره سه

#### دستورالعمل نظارت و بازرسی و رسیدگی به تخلفات

در اجرای بند ۱۱-۲، این پیوست مشتمل بر مجموعه ضوابط و مقرراتی است که روش رسیدگی و صدور احکام اداری را در خصوص تخلفات و موارد نقض تعهد به شرح زیر مشخص می‌نماید.

#### ماده ۱- تعریف تخلف

دارندگان پروانه و دستگاه‌های خدمات‌دهنده مکلفند که کلیه تعهدات مندرج در آیین‌نامه و پیوست‌های آن و همچنین متن قرارداد و دستورالعمل‌های اجرائی مرتبط را بطور دقیق به انجام رسانند در غیر اینصورت، موضوع تخلف محسوب می‌شود.

#### ماده ۲- اعلام تخلف

ناظران و بازرسان اعزامی دستگاه‌های خدمات‌دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان، تشکل‌های صنفی دفاتر و سایر مراجع نظارتی و بازرسی در حیطه وظایف و مسئولیت‌های خود می‌توانند در صورت مشاهده تخلف، مراتب را به صورت کتبی و با درج نشانی به دبیرخانه کارگروه استانی منعکس خواهند نمود.

#### ماده ۳- طبقه‌بندی تخلفات

۳-۱- گروه اول: تخلفات دارنده پروانه و دستگاه خدمات‌دهنده به جهت عدم رعایت مفاد قرارداد منعقد و دستورالعمل‌های اجرائی دستگاه خدمات‌دهنده.

۳-۲- گروه دوم: تخلفات دارنده پروانه به جهت عدم رعایت مفاد شرایط پروانه

۳-۳- سایر موارد تخلف.

#### ماده ۴- رسیدگی به تخلفات گروه اول

۴-۱- دبیرخانه کارگروه استانی گزارش‌های واصله در خصوص تخلفات انجام شده را به دستگاه خدمات‌دهنده جهت بررسی و رسیدگی منعکس خواهد نمود.

۴-۲- دستگاه خدمات‌دهنده موظف است برابر مفاد قرارداد منعقد، موضوع را به شرح ذیل رسیدگی و اقدام لازم به عمل آورد:

۴-۲-۱- چنانچه تخلف از ناحیه دستگاه خدمات‌دهنده باشد موظف است در اسرع وقت نسبت به رفع تخلف اقدام و نتیجه را به دبیرخانه کارگروه گزارش دهد.

۴-۲-۲- در صورتی که تخلف از ناحیه دارنده پروانه باشد دستگاه خدمات دهنده باید از طریق اخطار کتبی دارنده پروانه را موظف به رفع تخلف نموده و مورد را در پرونده مربوطه درج و چگونگی را به دبیرخانه کارگروه منعکس نماید.

۴-۲-۳- در صورتی که اقدامات انجام شده منجر به رفع تخلف نگردیده و دارنده پروانه همچنان به عدم رعایت مفاد منعقد و دستورالعمل‌های مربوطه ادامه دهد دستگاه خدمات دهنده می‌تواند ارائه خدمات را متوقف و با دلایل کافی پیشنهاد فسخ قرارداد را به دبیرخانه کارگروه اعلام نماید. ۴-۲-۴- دبیرخانه کارگروه پیشنهاد دستگاه خدمات دهنده را در جلسه کارگروه مطرح و نتیجه را به دستگاه خدمات دهنده ابلاغ خواهد کرد.

#### **ماده ۵- رسیدگی به تخلفات گروه دوم**

۵-۱- در صورتی که بنا به تشخیص دبیر کارگروه، تخلف انجام شده در چارچوب مفاد آیین‌نامه و پیوست‌های آن باشد مراتب در کارگروه مطرح خواهد گردید.

۵-۲- چنانچه تخلف از جانب دارنده پروانه صورت گرفته باشد کارگروه با توجه به ساز و کارهای تعیین شده در چارچوب وظایف خود با توجه به درجه تخلف در جهت رفع آن اقداماتی از قبیل تذکر، اخطار و در صورت عدم رفع تخلف درج در پرونده و امتیاز منفی جهت تمدید پروانه انجام خواهد داد.

۵-۳- در صورتی که اقدامات مندرج در بند ۵-۲ منجر به رفع تخلف نشده باشد و دارنده پروانه صلاحیت ادامه فعالیت را در موضوع پروانه نداشته باشد، کارگروه استانی مراتب را به همراه مستندات مربوطه جهت لغو پروانه به سازمان پیشنهاد خواهد نمود.

۵-۴- سازمان پس از بررسی و احراز تخلف، نسبت به لغو پروانه اقدام و نتیجه را به کارگروه اعلام خواهد کرد.

۵-۵- در مورد تخلفات انجام شده از سوی دستگاه خدمات دهنده، کارگروه استانی طبق قوانین و مقررات جاری جهت رفع تخلف اقدامات لازم را به عمل می‌آورد.

#### **ماده ۶- رسیدگی به سایر موارد تخلف**

در خصوص سایر موارد تخلف، قوانین و مقررات جاری کشور حاکم بوده و کارگروه استانی متناسب با آرای صادره اقداماتی از قبیل تذکر، اخطار و یا پیشنهاد لغو پروانه را به عمل خواهد آورد.

### ماده ۷- پرداخت خسارت

در مواردی که تخلف واقع شده منجر به وارد شدن خسارت به شاکی اعم از مشتریان، دستگاه خدمات دهنده و یا دارنده پروانه شده باشد واردکننده خسارت با توجه به تصمیمات اتخاذ شده از سوی کارگروه ملزم به جبران خسارت می‌باشد.

ماده ۸- دفاتری که بر اساس گزارش کارگروه های استانی در طول مدت اعتبار پروانه، گزارشی مبنی بر تخلف و یا رای مبتنی بر محکومیت آنها صادر نشده باشد، در زمینه واگذاری خدمات جدید در اولویت قرار خواهند گرفت.

ماده ۹- رسیدگی به تخلفات توسط سازمان در موارد ذیل متوقف خواهد شد:

۹-۱- فوت دارنده پروانه

۹-۲- صدور حکم ورشکستگی دارنده پروانه از سوی مراجع صالحه

تبصره: وقوع هر یک از حالات فوق مانع از رسیدگی در مراجع قضائی و جبران خسارت وارده نخواهد شد.

ماده ۱۰- کلیه مراحل رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه و مدارک و مستندات پرونده و مراحل رسیدگی به تخلفات دارنده پروانه در این خصوص قبل از صدور حکم، محرمانه بوده و افشای آن از سوی مراجع رسیدگی کننده ممنوع می باشد.

### پیوست شماره چهار

#### مقررات و شرایط مالی

در اجرای ماده ۱۴ این آیین‌نامه، متن حاضر مشتمل بر مجموعه ضوابط، روابط و تعهدات مالی بین دفاتر و دستگاه‌های خدمات‌دهنده در خصوص اعمال تعرفه‌های خدمات قابل ارائه، حق الزحمه و یا کارمزد دفاتر از ارائه خدمات و تسویه حسابهای مالی است که به شرح ذیل تدوین و لازم الاجرا می‌باشد.

#### بخش اول- تعهدات مالی دارنده پروانه

**ماده ۱-** دارنده پروانه موظف است تعرفه‌های خدمات قابل ارائه را با توجه به آخرین تغییرات مصوب و با ذکر تاریخ اجرای تعیین شده مطابق ابلاغیه‌های دستگاه خدمات‌دهنده رعایت نماید. تبصره ۱- دریافت وجوه بیش از تعرفه‌های اعلام شده تخلف محسوب می‌گردد و با دارنده پروانه در این خصوص برابر مفاد این آیین‌نامه برخورد خواهد شد.

**تبصره ۲-** ارائه رسید به مشتریان، در ازای دریافت هرگونه وجه از آنها الزامی است.

**ماده ۲-** دارنده پروانه در صورت دریافت وجه از مشتریان بابت خدمات ارائه شده موظف است سهم دستگاه‌های خدمات‌دهنده از وجوه دریافتی را در مهلت تعیین شده در قرارداد به حسابهای که از طرف آنها اعلام گردیده واریز نماید.

**ماده ۳-** دارنده پروانه موظف است مقررات مربوط به پرداخت حداقل حقوق و دستمزد کارکنان، بیمه تامین اجتماعی، مقررات بازنشستگی و مالیات متعلقه را رعایت نموده و پاسخگوی مراجع قانونی در این خصوص باشد.

**ماده ۴-** دارنده پروانه موظف است با توجه به تصمیماتی که از سوی کارگروه استانی در خصوص جبران خسارات وارده به دستگاه خدمات‌دهنده اتخاذ گردیده، نسبت به جبران خسارت و واریز مبالغ مربوطه به شماره حساب اعلام شده ظرف مدت تعیین شده از سوی کارگروه اقدام نماید. در غیر اینصورت دستگاه خدمات‌دهنده می‌تواند در خصوص جبران خسارت برابر قرارداد منعقد عمل نماید.

#### بخش دوم- تعهدات مالی دستگاه خدمات‌دهنده

**ماده ۵-** رعایت مفاد آیین‌نامه در خصوص پرداخت کارمزد و یا حق الزحمه به دارنده پروانه

**ماده ۶-** ارائه خدماتی که در چارچوب پروانه به صورت موردی (به جز مواردی که در قرارداد درج شده است) از سوی دستگاه‌های خدمات‌دهنده به دفاتر منعکس می‌شود باید با توافق طرفین انجام شود.



ماده ۷- دستگاه‌های خدمات‌دهنده مکلفند کسور قانونی مربوطه از قبیل مالیات و سایر موارد را برابر مقررات به حسابهای مربوطه واریز نمایند.

### بخش سوم - سایر موارد

ماده ۸- دستگاه‌های خدمات‌دهنده موظفند نسبت به انعقاد قرارداد های ارائه خدمات با دارندگان پروانه و یا تشکلهای صنفی مربوطه در چارچوب مفاد آیین‌نامه و پیوستهای آن اقدام لازم را به عمل آورده و یک نسخه از آن را جهت آگاهی به کارگروه استانی ارسال کنند.

ماده ۹- در صورتی که مدت اعتبار پروانه خاتمه یافته و تمدید نشود و یا به علت نقض شرایط آیین‌نامه و پیوستهای آن و یا به دلیل درخواست دارنده پروانه، پروانه دفتر لغو شود طرفین موظفند برابر قرارداد منعقد شده نسبت به تسویه حساب مالی اقدام کنند.

تبصره- دارنده پروانه موظف است ظرف مدت تعیین شده در قرارداد با دستگاه خدمات‌دهنده در مورد انجام تعهدات معوقه و پرداخت تنخواه گردان و تسهیلات دریافتی (در صورت وجود) تسویه حساب نماید.

ماده ۱۰- در خصوص مقررات مالی تصریح نشده در آیین‌نامه و پیوستهای آن، برابر قوانین و مقررات مربوطه و قرارداد فی مابین رفتار خواهد شد.

پیوست شماره پنج

نظام نامه داخلی کارگروه های استانی

- ماده ۱- دبیرخانه کارگروه استانی به منظور اجرای وظائف ذیل در هر استان تشکیل می شود:
- ۱-۱- انجام مراحل ثبت نام و اخذ مدارک و مستندات مور نیاز برابر دستورالعملهای صادره از سوی سازمان
- ۱-۲- رسیدگی به پیشنهادهای، اعتراض ها و شکایت های مشتریان، دارندگان پروانه و دستگاه های خدمات دهنده
- ۱-۳- ارسال و دریافت مکاتبات کارگروه استانی با سازمان و دستگاه های خدمات دهنده و دارندگان پروانه
- ۱-۴- جمع آوری اطلاعات و مدارک و مستندات مرتبط با درخواستها، شکایت ها و اعتراضات دریافتی جهت طرح در جلسات کارگروه
- ۱-۵- تدوین برنامه زمانی و تاریخ تشکیل و دستور کار جلسات کارگروه و ارسال دعوت نامه و هماهنگی با اعضاء کارگروه جهت شرکت در جلسات.
- تبصره- جلسات کارگروه استانی حداقل هر یک ماه یکبار برگزار خواهد شد.
- ۱-۶- تنظیم صورتجلسه و ابلاغ تصمیمات کارگروه به اعضاء و حسب مورد به دستگاه های خدمات دهنده و دارندگان پروانه
- ۱-۷- پیگیری مفاد صورتجلسه های کارگروه تا اخذ نتیجه
- ماده ۲- تشکل صنفی دفاتر در هر استان نماینده تام الاختیار خود را جهت عضویت در کارگروه استانی و شرکت در جلسات آن به دبیرخانه کارگروه استانی اعلام می کند.
- تبصره- تشکل صنفی دفاتر در هر استان موظف است همزمان با معرفی نماینده نسبت به ارائه مدارک و مستندات قانونی مبنی بر احراز صلاحیت اقدام کند.
- ماده ۳- دبیر کارگروه می تواند از نمایندگان دستگاه های خدمات دهنده، دارندگان پروانه، مشاورین، صاحب نظران، مدیران و کارشناسان ذیربط برای شرکت در جلسات کارگروه بدون حق رای دعوت نماید.
- ماده ۴- دعوت نامه جلسه کارگروه شامل دستور جلسه، محل، زمان و تاریخ برگزاری جلسه به همراه مستندات مربوط به دستور کار تهیه و حداقل ۷ روز قبل از تشکیل جلسه برای اعضای مرتبط با موضوع جلسه ارسال خواهد شد.

ماده ۵- هر یک از اعضای کارگروه در صورت تمایل می‌توانند نظرات کتبی خود را در رابطه با دستور جلسات، قبل از تشکیل جلسه به دبیرخانه کارگروه ارائه نمایند تا دبیرخانه نسبت به توزیع آن بین سایر اعضا اقدام نماید.

ماده ۶- تصمیمات کارگروه با رای موافق اکثریت اعضا معتبر خواهد بود.  
تبصره- رای‌گیری به طور علنی و تنها در صورت تشخیص رئیس کارگروه غیر علنی انجام می‌شود.

ماده ۷- تهیه و تنظیم صورتجلسات کارگروه بر عهده مسئول دبیرخانه بوده و موظف است که ظرف مدت یک هفته پس از تشکیل جلسه، صورتجلسه تنظیم شده را به اعضای کارگروه و سازمان و حسب مورد به سایر مبادی ذیربط ارسال نماید.

ماده ۸- مذاکرات و مباحث اعضای کارگروه در جلسات به منظور تکمیل سوابق و مستندات در صورت امکان، ضبط شده و در دبیرخانه کارگروه نگهداری می‌شود.

ماده ۹- کلیه مصوبات، ابلاغیه‌ها، صورتجلسه‌های کارگروه استانی و همچنین مکاتباتی که از سوی کارگروه با سازمان، دستگاه‌های خدمات‌دهنده، دارندگان پروانه، مشتریان و سایر سازمان‌های دولتی و غیردولتی صورت می‌گیرد با امضای رئیس کارگروه رسمیت خواهد داشت.

پیوست شماره شش

تضمین

### تضمین حسن انجام تعهدات

دستگاه‌های خدمات دهنده می‌توانند تا سقف پنج (۵) درصد از کل مبلغ قرارداد را از دفاتر به عنوان حسن انجام تعهدات اخذ نمایند.

### تضمین حسن انجام کار

دستگاه خدمات دهنده می‌تواند از هر پرداخت بابت حق الزحمه به دارنده پروانه حداکثر معادل ده (۱۰) درصد آن را به عنوان تضمین حسن انجام کار کسر و در حساب سپرده نگهداری نماید و چنانچه موجبی برای ضبط مبالغ مزبور وجود نداشته باشد برابر مفاد قرارداد به دارنده پروانه مسترد کند.